

**K
Y
N
O
S**

Le suivi de qualité en milieu hospitalier

1. L'enquête quantitative

3, rue des Montibœufs 75020 Paris

t : (33) 01 40 30 23 23

f : (33) 01 40 30 24 52

www.modalisa.com

jlvi@modalisa.com

Monsieur le Directeur,

Ce document présent en quelques pages les principales informations que l'on peut recueillir à la suite d'un traitement de questionnaire de satisfaction en milieu hospitalier.

Le questionnaire utilisé pour le présent exemple comporte 30 questions

- 4 questions signalétiques : Sexe, Age, Chambre, Passage par les urgences
- 24 questions d'évaluations des différents postes
- 1 question sur la recommandation éventuelle de l'établissement
- 1 question ouverte d'expression libre

Rapide à réaliser et à traiter ce type de questionnaire peut être soit rempli sur papier puis saisi sur Modalisa ou via Internet, soit directement saisi par le personnel d'accueil ou de secrétariat sur Internet.

Ce document présente plusieurs niveaux d'analyse, du comptage des réponses - tri à plat - à la recherche de typologies sur carte de liens d'analyse multivariée.

En restant à votre disposition pour vous fournir toute information technique ou tarifaire, je vous prie d'agréer, Monsieur le Directeur, l'expression de mes sentiments dévoués.

Paris, le 10/09/2000

Ridha Kerkeni

Création, saisie, analyses

Option 1 : utilisation autonome avec Modalisa

Modalisa permet de concevoir le questionnaire puis de l'éditer. Il peut alors être remis en forme directement sous MSWord.

La saisie se fait soit directement dans Modalisa, soit à l'aide d'un navigateur.

Les traitements sont réalisés par simple appel de la fonction Aperçu qui édite automatiquement une série de tris à plat.

Option 1b : saisie par scanner

Si vos enquêtes sont récurrentes et saisies sur formulaire papier, nous sommes en mesure de vous conseiller les services et les logiciels de notre partenaire la société DIS.

Cette société est spécialisée dans la mise en place de dispositifs de saisie par scanner ainsi que dans la saisie de grande quantité de formulaires. De nombreux utilisateurs de Modalisa font appel à ses services, en toute satisfaction.

Option 2 : sous-traitance partielle ou complète auprès de Kynos

De la création du questionnaire aux traitements en passant par la saisie nous sommes en mesure de prendre en charge, tout ou partie, de vos enquêtes qualité.

Un mode de sous-traitance peut consister en la réalisation d'un formulaire de saisie sous Internet auquel vos services peuvent accéder en ligne.

La saisie peut ainsi être réalisée sans acquisition ni formation à l'utilisation d'un logiciel de traitement statistiques.

Liste des questions du formulaire utilisé en exemple dans ce document

Questions

1	Sexe	Homme	Femme		
2	Age	Numérique			
3	Urgence	Oui	Non		
4	Chambre	Ouverte			
5	Accueil principal	Très Bien	Bien	Mauvais	Très Mauvais
6	Accueil préadmissions	Très Bien	Bien	Mauvais	Très Mauvais
7	Accueil secrétariat ambulatoire	Très Bien	Bien	Mauvais	Très Mauvais
8	Délai attente admissions secrétariat	Très Bien	Bien	Mauvais	Très Mauvais
9	Délai attente sortie secrétariat	Très Bien	Bien	Mauvais	Très Mauvais
10	Informations livret accueil	Très Bien	Bien	Mauvais	Très Mauvais
11	Informations règlement intérieur	Très Bien	Bien	Mauvais	Très Mauvais
12	Info et réponses questions admin	Très Bien	Bien	Mauvais	Très Mauvais
13	Appréciation hébergement	Très Bien	Bien	Mauvais	Très Mauvais
14	Confort chambre	Très Bien	Bien	Mauvais	Très Mauvais
15	Hygiène chambre	Très Bien	Bien	Mauvais	Très Mauvais
16	Calme durant séjour	Très Bien	Bien	Mauvais	Très Mauvais
17	Appréciation soins	Très Bien	Bien	Mauvais	Très Mauvais
18	Délai attente service	Très Bien	Bien	Mauvais	Très Mauvais
19	Efficacité soins pour douleur	Très Bien	Bien	Mauvais	Très Mauvais
20	Qualité réponses	Très Bien	Bien	Mauvais	Très Mauvais
21	Connaissance suivi hospitalisation	Très Bien	Bien	Mauvais	Très Mauvais
22	Disponibilité personnel soignant	Très Bien	Bien	Mauvais	Très Mauvais
23	Amabilité personnel soignant	Très Bien	Bien	Mauvais	Très Mauvais
24	Appréciation collation	Très Bien	Bien	Mauvais	Très Mauvais
25	Qualité collation	Très Bien	Bien	Mauvais	Très Mauvais
26	Quantité collation	Très Bien	Bien	Mauvais	Très Mauvais
27	Respect commande	Très Bien	Bien	Mauvais	Très Mauvais
28	Appréciation séjour	Très Bien	Bien	Mauvais	Très Mauvais
29	Etablissement à recommander	Oui	Non		
30	Remarques	Ouverte			

Ce formulaire d'une grande simplicité est utilisé dans plusieurs établissements. Il présente l'avantage d'être anonyme tout en préservant la possibilité de saisie de remarques libres en fin de questionnaire.

La date de la période concernée, ne figurant pas sur le questionnaire est consignée lors de la saisie.

Rapport niveau 1 : tableau récapitulatif des réponses

Dans l'exemple ci-dessous, ce sont les réponses de 140 patients qui sont ventilées.

Sexe	NR	Homme	Femme		Période	06	2000
Réponses en effectifs	16	64	60	140			
	11,4	45,7	42,9	100			

Age des patients	NR	- 10	10-19	20-29	30-39	40-49	50-59	60-69	+70
Réponses en effectifs	21	7	5	8	12	17	31	27	12
Réponses en %	15	5	3,6	5,7	8,6	12,1	22,1	19,3	8,6

Passé par les urgences	NR	Oui	Non	TOTAL
Réponses en effectifs	18	1	121	140
Réponses en %	12,9	0,7	86,4	100

Evaluations	NR	T. Bien	Bien	Mauvais	T.Mauvais
Accueil principal	12	86	40	2	
Accueil préadmissions	11	81	45	3	
Accueil secrétariat ambul	3	89	45	3	
Délai attente ad. secrétariat	6	75	46	10	3
Délai attente sortie secrét.	51	55	32	2	
Informations livret accueil	18	84	36	2	
Informations régt intérieur	18	81	40	1	
Info et rép. questions admin	31	74	33	2	
Appréciation hébergement	17	81	41	1	
Confort chambre	7	89	39	5	
Hygiène chambre	9	105	26		
Calme durant séjour	18	78	37	6	1
Appréciation soins	17	90	33		
Délai attente service	24	57	51	5	3
Efficacité soins pour douleur	75	44	19	2	
Qualité réponses	39	66	33	2	
Connaissance suivi hospit.	56	51	31	2	
Disponibilité pers. soignant	19	87	34		
Amabilité personnel soignant	10	111	18	1	
Appréciation collation	34	79	25	2	
Qualité collation	33	72	33	2	
Quantité collation	34	68	34	4	
Respect commande	46	74	20		
Appréciation séjour	22	77	41		
TOTAL	610	1854	832	57	7

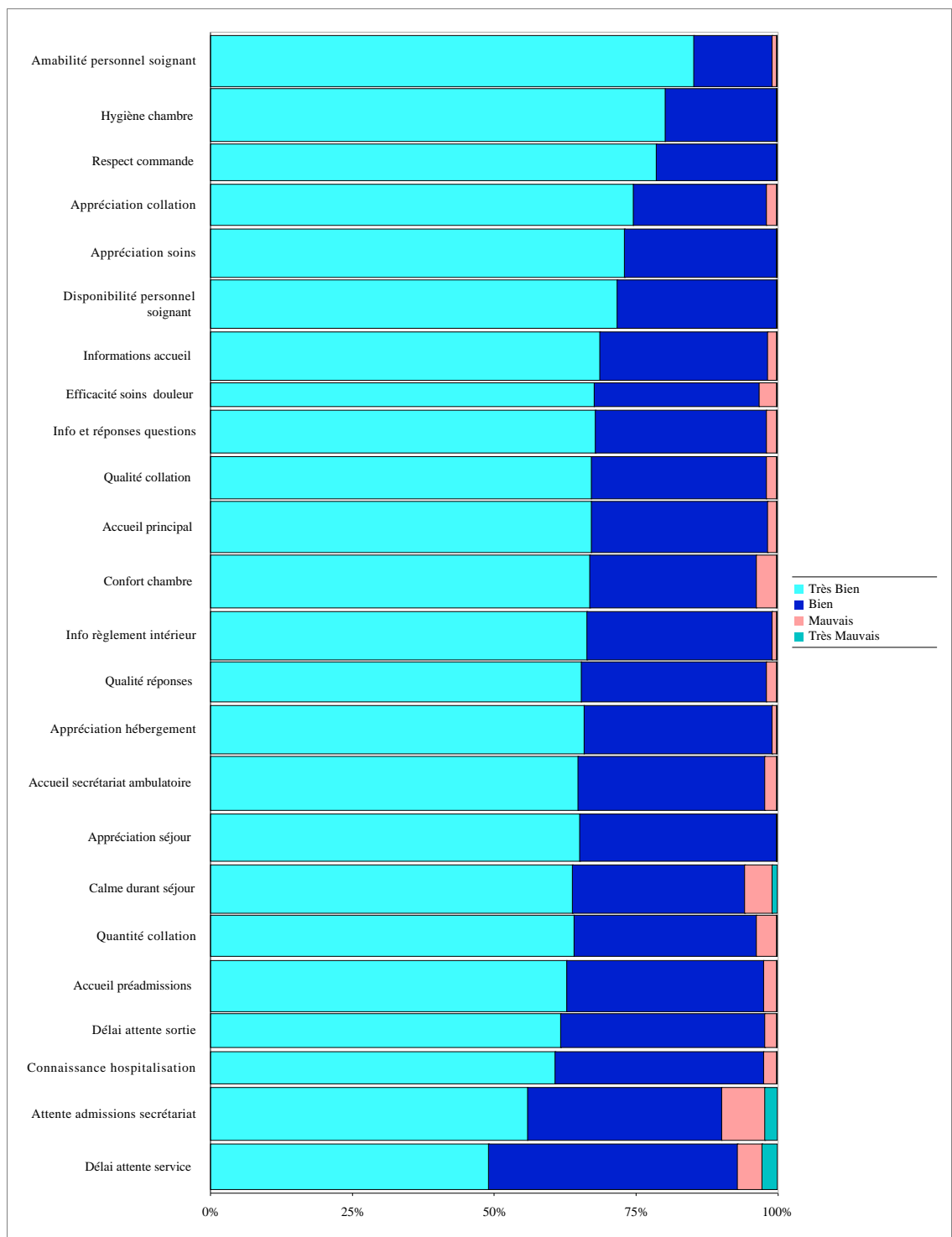
Etab. à recommander	NR	Oui	Non	TOTAL
Réponses en effectifs	17	123	0	140
Réponses en %	12,1	87,9	0	100
Cumul	12,1	100	100	0

Réf AB

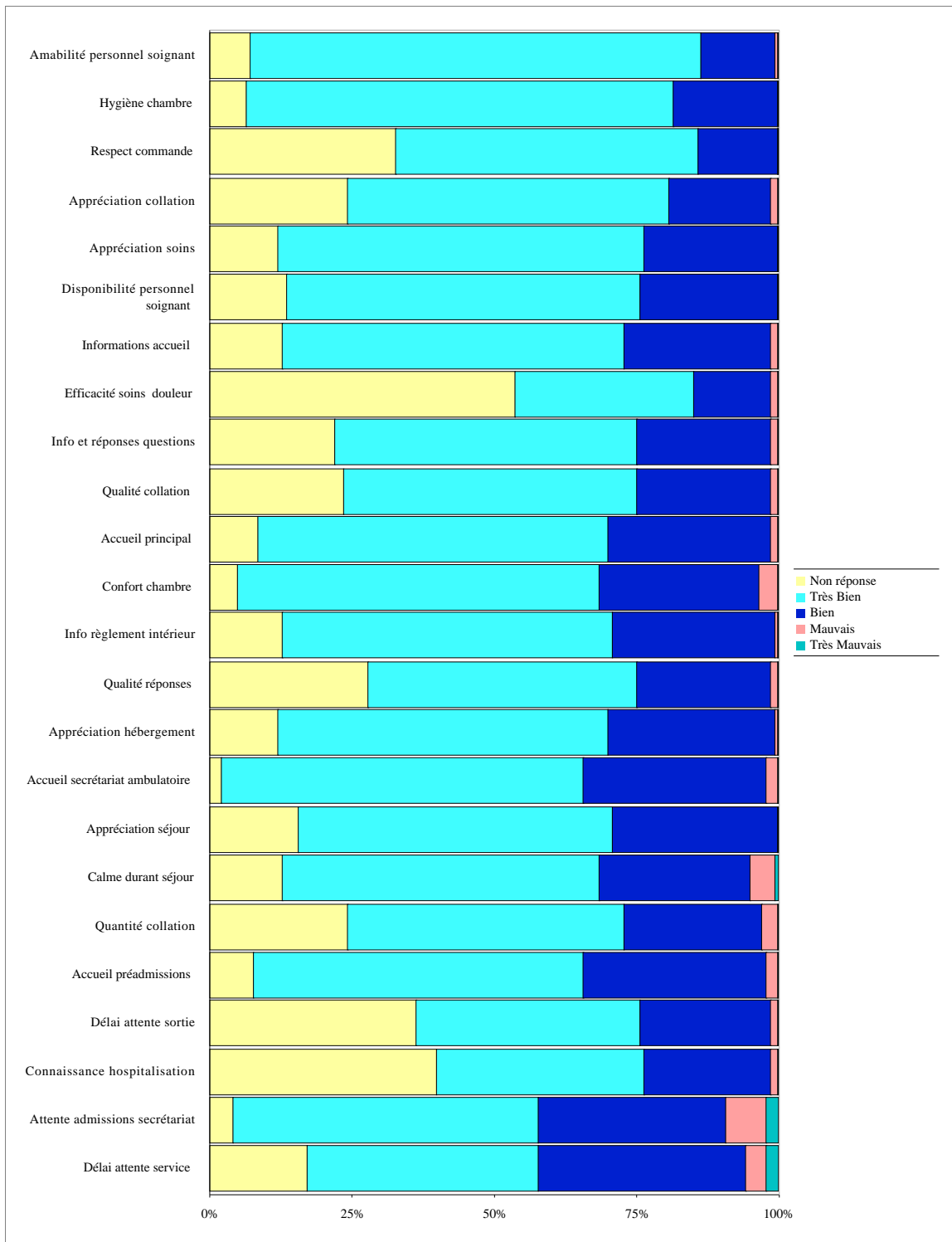
Ce type de tableau permet de conserver des résultats sous un format très synthétique, aisé à classer et à conserver.

Rapport niveau 1 : Tableau de bord : graphique global sans non réponses

Lors d'une réunion de service, il est possible d'utiliser un graphique rendant la présentation plus attrayante. Ce type de graphique synthétise en un seul tableau l'ensemble des réponses au questionnaire de satisfaction. Par un simple classement, il est possible de visualiser d'un où sont les éventuels problèmes.



Rapport niveau 1 : Tableau de bord : graphique global avec non réponses



Rapport niveau 2 : Qui sont les insatisfaits ?

Autre exemple de présentation synthétique.

	Homme	Femme	TOTAL
Délai attente admissions secrétariat	3	8	11
Délai attente service	4	3	7
Calme durant séjour	5	1	6
Confort chambre	3	2	5
Accueil préadmissions	1	2	3
Quantité collation	2	1	3
Accueil secrétariat ambulatoire	1	1	2
Délai attente sortie secrétariat	1	1	2
Informations livret accueil	2		2
Info et réponses questions admin		2	2
Efficacité soins pour douleur		2	2
Qualité réponses		2	2
Connaissance suivi hospitalisation	1	1	2
Qualité collation	1	1	2
Accueil principal	1		1
Informations règlement intérieur		1	1
Appréciation hébergement		1	1
Amabilité personnel soignant		1	1
Appréciation collation		1	1
Hygiène chambre			
Appréciation soins			
Disponibilité personnel soignant			
Respect commande			
Appréciation séjour			
TOTAL	25	31	56

Exemple de questionnaire papier aménageable

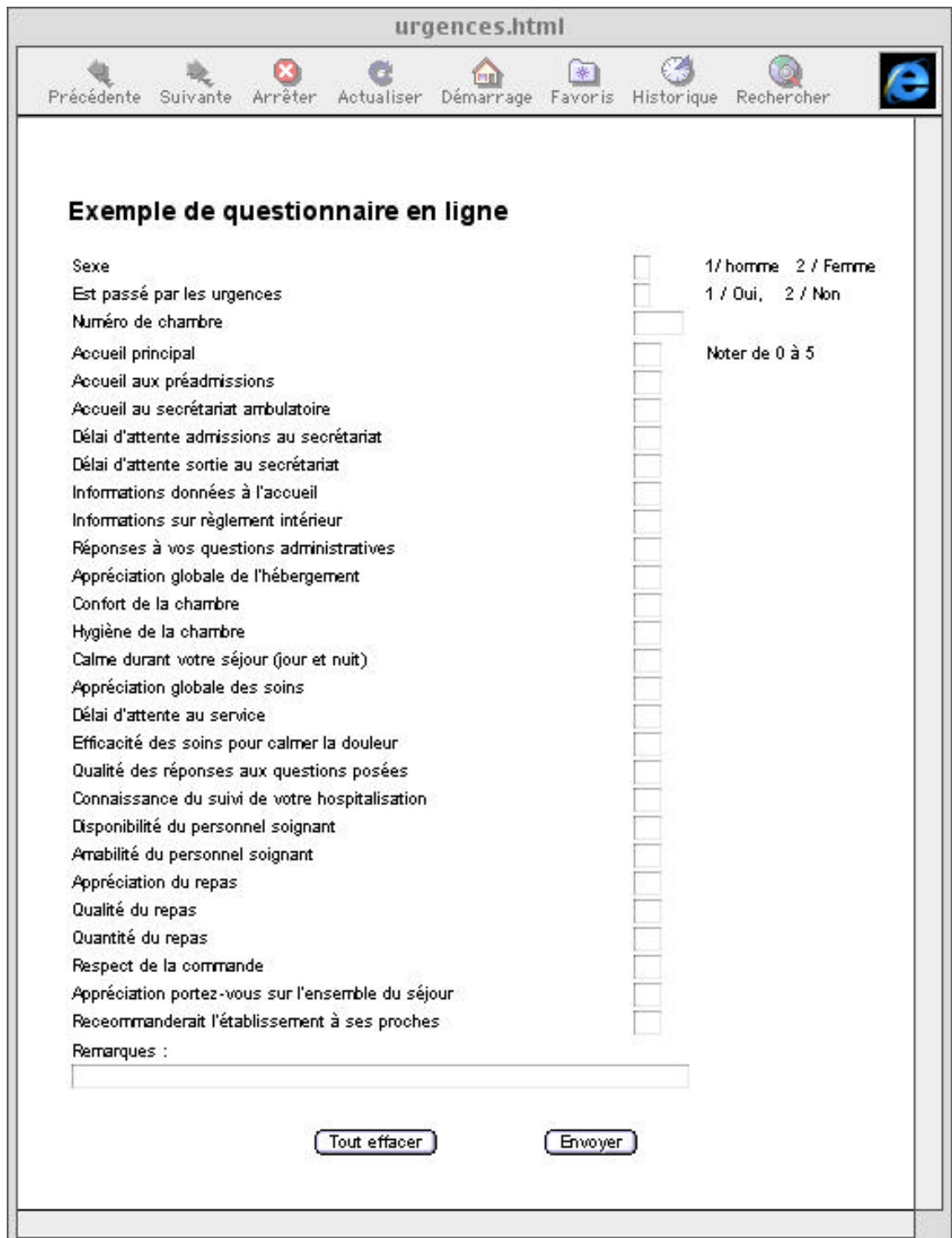
La personne interrogée coche la mention correspondant à son choix. Ce type de présentation permet de réaliser un questionnaire complet, rapide à remplir et à saisir, sur une seule feuille A4.

Vous êtes	1 Homme	2 Femme		
Quel est votre âge	<input type="text"/>			
Arrivé par les urgences	1 Oui	2 Non		
Numéro de votre chambre	<input type="text"/>			
Vos appréciations				
Accueil principal	1 Très Bien	2 Bien	3 Mauvais	4 Très Mauvais
Accueil préadmissions	1 Très Bien	2 Bien	3 Mauvais	4 Très Mauvais
Accueil secrétariat ambulatoire	1 Très Bien	2 Bien	3 Mauvais	4 Très Mauvais
Délai attente admissions secrétariat	1 Très Bien	2 Bien	3 Mauvais	4 Très Mauvais
Délai attente sortie secrétariat	1 Très Bien	2 Bien	3 Mauvais	4 Très Mauvais
Informations livret accueil	1 Très Bien	2 Bien	3 Mauvais	4 Très Mauvais
Informations règlement intérieur	1 Très Bien	2 Bien	3 Mauvais	4 Très Mauvais
Info et réponses questions admin	1 Très Bien	2 Bien	3 Mauvais	4 Très Mauvais
Appréciation hébergement	1 Très Bien	2 Bien	3 Mauvais	4 Très Mauvais
Confort chambre	1 Très Bien	2 Bien	3 Mauvais	4 Très Mauvais
Hygiène chambre	1 Très Bien	2 Bien	3 Mauvais	4 Très Mauvais
Calme durant séjour	1 Très Bien	2 Bien	3 Mauvais	4 Très Mauvais
Appréciation soins	1 Très Bien	2 Bien	3 Mauvais	4 Très Mauvais
Délai attente service	1 Très Bien	2 Bien	3 Mauvais	4 Très Mauvais
Efficacité soins pour douleur	1 Très Bien	2 Bien	3 Mauvais	4 Très Mauvais
Qualité réponses	1 Très Bien	2 Bien	3 Mauvais	4 Très Mauvais
Connaissance suivi hospitalisation	1 Très Bien	2 Bien	3 Mauvais	4 Très Mauvais
Disponibilité personnel soignant	1 Très Bien	2 Bien	3 Mauvais	4 Très Mauvais
Amabilité personnel soignant	1 Très Bien	2 Bien	3 Mauvais	4 Très Mauvais
Appréciation collation	1 Très Bien	2 Bien	3 Mauvais	4 Très Mauvais
Qualité collation	1 Très Bien	2 Bien	3 Mauvais	4 Très Mauvais
Quantité collation	1 Très Bien	2 Bien	3 Mauvais	4 Très Mauvais
Respect commande	1 Très Bien	2 Bien	3 Mauvais	4 Très Mauvais
Appréciation séjour	1 Très Bien	2 Bien	3 Mauvais	4 Très Mauvais
Recommanderez-vous l'établissement	1 Oui	2 Non		

Vos observations :

Exemple de questionnaire pour Internet

Pour une saisie rapide, les données sont codées; 1 pour Homme, 2 pour Femme. Il suffit de disposer d'un navigateur pour saisir les données en réseau Intranet, ou d'une connexion Internet pour les saisir en ligne. Ce dispositif ne requiert donc aucune installation de logiciel spécifique. C'est un système de saisie multiposte gratuit.



The screenshot shows a web browser window with the title 'urgences.html'. The browser's address bar and navigation buttons (Précédente, Suivante, Arrêter, Actualiser, Démarrage, Favoris, Historique, Rechercher) are visible at the top. The main content area contains the following questionnaire items:

Exemple de questionnaire en ligne

Sexe 1/ homme 2 / Femme

Est passé par les urgences 1 / Oui, 2 / Non

Numéro de chambre

Accueil principal Noter de 0 à 5

Accueil aux préadmissions

Accueil au secrétariat ambulatoire

Délai d'attente admissions au secrétariat

Délai d'attente sortie au secrétariat

Informations données à l'accueil

Informations sur règlement intérieur

Réponses à vos questions administratives

Appréciation globale de l'hébergement

Confort de la chambre

Hygiène de la chambre

Calmé durant votre séjour (jour et nuit)

Appréciation globale des soins

Délai d'attente au service

Efficacité des soins pour calmer la douleur

Qualité des réponses aux questions posées

Connaissance du suivi de votre hospitalisation

Disponibilité du personnel soignant

Amabilité du personnel soignant

Appréciation du repas

Qualité du repas

Quantité du repas

Respect de la commande

Appréciation portez-vous sur l'ensemble du séjour

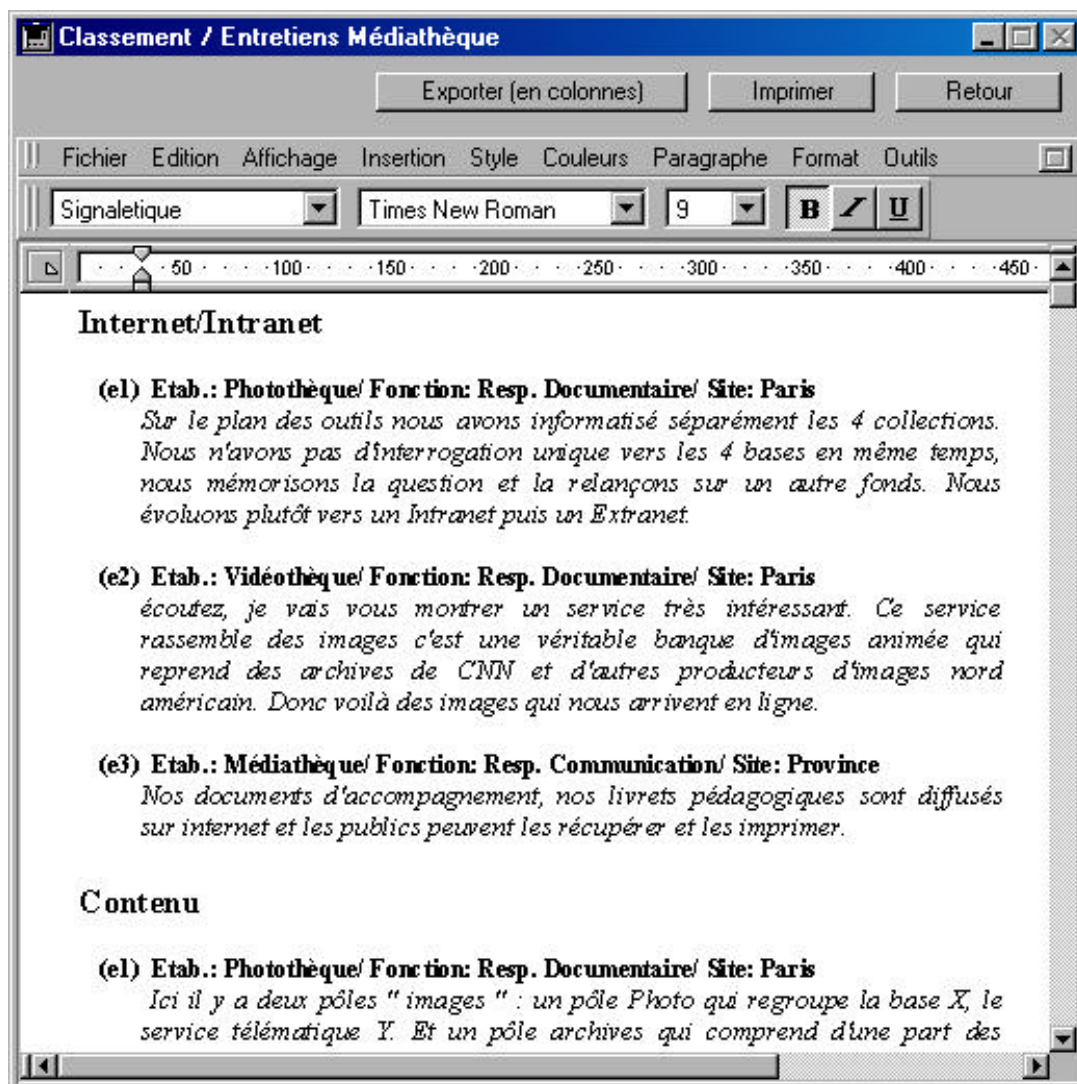
Recommanderait l'établissement à ses proches

Remarques :

At the bottom of the form, there are two buttons: 'Tout effacer' and 'Envoyer'.

Un plus, l'analyse des questions ouvertes

Dans un dispositif de suivi de la qualité, il peut être judicieux de ne pas limiter l'analyse aux seules questions fermées ou numériques du questionnaire. La question ouverte peut être riche de sens.



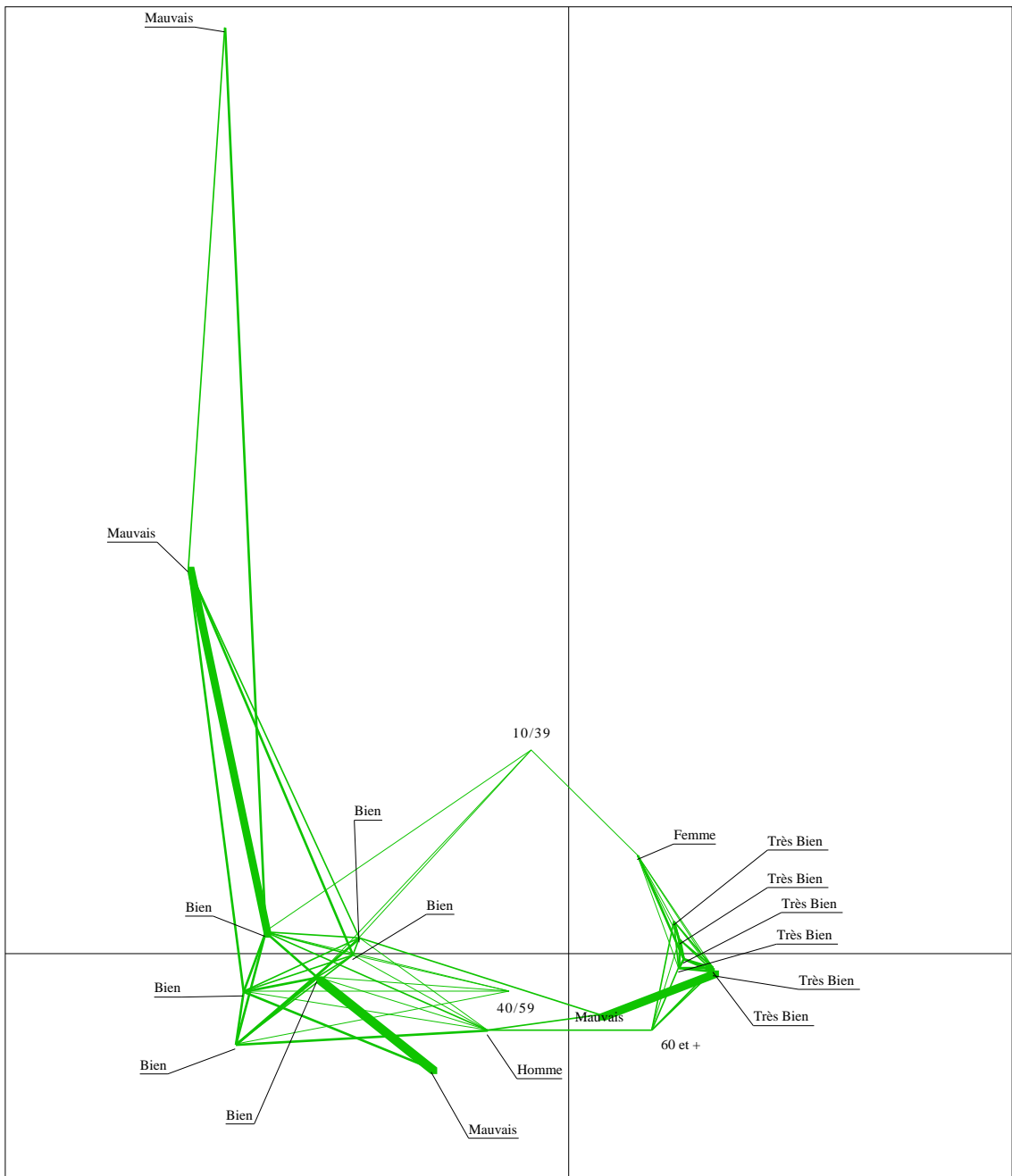
L'exemple ci-dessus n'est pas tiré, pour des raisons de confidentialité d'un questionnaire hospitalier. Il permet toutefois de comprendre le principe que nous utilisons pour analyser les questions ouvertes.

Les remarques des patients sont découpées puis reclassés en sous-ensembles thématiques.

Cette simple ventilation des remarques sont souvent essentielles pour appuyer les indicateurs tirés des analyses des questions fermées. Ceci est tout particulièrement vrai sur une longue période, de l'ordre de six mois par exemple.

Rapport niveau 3 : La recherche de typologies

Au delà des tris à plat et des tris croisés nous proposons une méthode d'analyse dite multivariée qui permet de visualiser les attractions - corrélations - existant entre les réponses à plusieurs variables. Il est dès lors possible de révéler des groupes d'adhérents présentant des caractéristiques communes : les types.



Il est ainsi possible de constater une constante dans les appréciations des patients. Les notations fournies par les individus sont systématiques.

Une équipe expérimentée à votre service

Notre équipe présente la particularité, unique à notre connaissance, de disposer de deux compétences complémentaires ; la conception d'outils informatisés d'analyse, la capacité de l'analyse.

Il est ainsi à noter que le programme que nous avons développé pour nos propres besoins connaît, en tant que logiciel standard un réel succès. Plus de 2 000 cabinets d'études de toute taille, centre de recherches ou grandes écoles utilisent notre logiciel Modalisa.

Les membres de l'équipe

Jean-Luc VAN IMPE, 51 ans, conseiller d'entreprise, a créé et dirige la société KYNOS. Ancien élève de l'Ecole Pratique des Hautes Etudes, section Sciences sociales, DEA sous la direction de Raymond Aron.

Sophie RANJARD, 49 ans, consultante en organisation, responsable des études. DESS de Documentation et Nouvelles Technologies, Université PVIII, 1987. Certifiée par l'ADBS, niveau "Expert".

Ridha KERKENI, 36 ans, chargé d'enquêtes quantitatives, ingénieur d'études, anciennement chargé d'analyses statistiques au sein de l'Observatoire de la Vie étudiante à Paris VIII. DEA Sciences de l'éducation, Université de Paris VIII, 1995

Notre société

Créée en 1987, par Sophie RANJARD et Jean Luc VAN IMPE, la société KYNOS axe sa spécificité dans la réalisation d'études qualitatives et quantitatives, l'analyse de données, l'ingénierie et le développement d'outils informatiques spécialisés.

Méthodes : fondements et pratique combinée des analyses qualitatives et quantitatives.

Prestations : Recueil et analyse de données, conseil pour la mise en place et l'optimisation de dispositifs d'observation.

Logiciel : Modalisa, programme de création, de saisie et de traitement de questionnaires pour Windows 95_NT et Mac OS. Programme de codification et de déconstruction d'entretiens, ce programme offre une nouvelle approche du traitement d'enquêtes qualitatives avec la rigueur d'une méthodologie éprouvée en sociologie des organisations.

Informatique : mise en place de dispositifs de recueil de données qualitatives et quantitatives via Internet.

Exemples de travaux réalisés

Cette liste présente une sélection de travaux réalisés dans le cadre de la mise en place de dispositifs d'observation.

- ADBS: Elaboration d'un référentiel des métiers-types et des compétences de la profession, 1997, participation à l'élaboration d'un suivi des adhérents, 1996
- Agence de l'eau Loire Bretagne : Enquête auprès des publics internes et externes du Centre documentaire, 1999
- AGF: Enquête sur la téléphonie mobile au sein du groupe, 1999
- Air France : Etude des besoins des ingénieurs et réorganisation des fichiers documentaires, 1995. Préparation du thésaurus du Musée, 1997
- BNF: Enquête auprès des publics des expositions (L'Aventure des écritures (La Page), Henri Michaux, Marcel Proust, Victor Segalen, Magnum) et des manifestations organisées par la BnF, 1^{er} trimestre 2000.
- Centre d'Analyse et de Prospective de l'Assurance : Etude de faisabilité d'un système d'information orienté veille pour les adhérents et clients du CAPA, assistance au choix de logiciel, 1995
- Centre Français sur l'Electricité : Enquête sur les produits dérivés des bases documentaires, 1995, Mise en place du suivi de la demande clientèle, 1997
- CNFPT : Etude d'évaluation de satisfaction des cadres en stage au CNFPT, 1991, Etude préparatoire à la réalisation du référentiel des métiers de la Fonction publique territoriale, 1990
- Conseil général du Val d'Oise : Enquête sur les pratiques et les besoins en informations des personnels du Conseil Général, 1997
- Ministère de la jeunesse et des sports : Etude d'implantation d'un outil de gestion des projets financés par Défi Jeunes, 2000
- Documentation française : Réorganisation de la production documentaire de la BIPA, 1998
- Institut Français de Pétrole : Réalisation d'une enquête interne auprès des chefs de projet sur Intranet, 1999.
- Institut Pasteur : Enquête sur les pratiques et les besoins en information des chercheurs, 1998
- ONISEP : Etude des besoins documentaires et état des lieux de la fonction documentaire au niveau national, 1992, Cahier des charges des applications documentaires et assistance au choix de logiciel, 1994-95, Suivi du projet "DOC 2000", 1993-95.
- Observatoire du tourisme d'Ile de France : Analyse de données touristiques, 1998
- Péchiney : Analyse de données pour la Direction de la Communication, 2000
- Renault : Etude de faisabilité d'un système d'information interne fédérant les bases métiers, 1994-95, Animation du collectif documentaire inter Centres, 1995
- RIG : Mise en place du Centre de ressources, 1993, Assistance à la mise en place d'un système d'évaluation des associations, 1994
- Schlumberger : Enquête de satisfaction auprès des usagers de la bibliothèque, 1997
- Suez-Lyonnaise des eaux : Enquête auprès des publics de l'ensemble du réseau documentaire des sociétés du groupe, 1999
- UNAPEC : Assistance à la mise en place d'un Observatoire de suivi des enseignants et des élèves, 1996
- Uniformation : Assistance à la mise en place d'un Observatoire des métiers, enquête auprès des adhérents, depuis 1995 ...